

# **PENGARUH PERSEPSI TRANSPARANSI ALIRAN DANA PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK DI KPP PRATAMA SAWAHAN SURABAYA**

**Yumico Patricia Wiratama**

**Jurusan Akuntansi / Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

**yumicowiratama@gmail.com**

## **Abstract**

*Low tax compliance in Indonesia is still an obstacle for the government, especially tax officers. As a result, Indonesia's tax ratio in 2017 is still at 11%. Factors affecting tax compliance then become an interesting topic for government, academics, or public in general. Moreover, with a number of tax scandals emerging in past years, government has to work hard to regain public's good view on taxations. Therefore, the goal of this study is to find out whether perception of tax transparency, service quality, and tax penalty affect tax compliance. Data from this study is gained from questionnaires given to 100 individual tax payers who are registered and effective in Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawahan Surabaya and then analyzed with multiple linear regression analysis.*

*The result from F-test and t-test shows that perception of tax penalty is the only variable with significant and negative effect to tax compliance, while perception of tax transparency and perception of service quality have no significant positive effect on tax compliance. Despite that, the three variables together have an effect on tax compliance, although they're only able to explain 6.5% of tax compliance.*

*Keyword : Tax Payer's Perception, Tax Transparency, Service Quality, Tax Penalty, Tax Compliance*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Pajak menjadi sesuatu yang esensial bagi pemerintahan suatu negara di dunia. Pajak di Indonesia, misalnya, menjadi sumber utama penerimaan negara untuk menopang berbagai aspek pemerintahan. Belanja Negara pada Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) tahun 2017 sebesar 2,080 trilyun rupiah mayoritas berasal dari penerimaan perpajakan, yakni sebesar 1,499 trilyun rupiah. Penerimaan perpajakan dari masyarakat ini kemudian disalurkan melalui Anggaran Belanja Pemerintah Pusat. Alokasi ini meliputi (1) Pelayanan umum, (2)

Pertahanan, (3) Ketertiban dan keamanan, (4) Ekonomi, (5) Perlindungan lingkungan hidup, (6) Perumahan dan fasilitas umum, (7) Kesehatan, (8) Pariwisata, (9) Agama, (10) Pendidikan, serta (11) Perlindungan sosial.

Pajak, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 pasal 1, didefinisikan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Indonesia menerapkan dua cara pemungutan pajak, yakni *Self Assessment* serta *Withholding*.

Sistem *Self Assessment* ini merupakan bentuk pemberian kepercayaan serta tanggung jawab oleh pemerintah kepada para wajib pajak untuk menghitung, menyetor, melapor, dan memperhitungkan besarnya pajak terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (UU KUP 1983). Sistem ini menyalurkan kewajiban untuk menghitung pajak dari pegawai pajak ke wajib pajak, mengandalkan kepatuhan wajib pajaknya dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan. Oleh karenanya, faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak menjadi sebuah topik yang menarik bagi pemerintah, akademis, maupun bagi masyarakat umum.

Salah satu teori yang dominan dalam topik kepatuhan pajak adalah bahwa persepsi keadilan dalam sistem pajak akan meningkatkan rasa percaya seorang individu terhadap pemerintah, dan sebagai hasilnya, memiliki dampak positif terhadap kepatuhan (Jiminez dan Iyer, 2016). Saat seorang individu menilai bahwa pemerintah dapat dipercaya, mereka akan mendukung aksi yang dilakukan oleh pemerintah. Namun sebaliknya, apabila individu kurang percaya, maka mereka tidak akan mendukung aksi pemerintah (Rudolph, 2009). Penelitian lain yang dilakukan oleh Oh dan Hong (2012) menunjukkan bahwa kepercayaan yang dimiliki masyarakat kepada pemerintahnya merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan keinginan mereka untuk membayar (*Willingness-To-Pay*). Ketika masyarakat tidak lagi percaya kepada pemerintah, mereka akan mulai ragu untuk membayar proyek-proyek publik dalam bentuk donasi ataupun pajak. Dari penelitian-penelitian ini kita dapat melihat adanya hubungan antara rasa percaya masyarakat kepada pemerintah dengan kerelaan untuk membayar pajak.

Kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dapat disebabkan oleh berbagai hal. Salah satu karakteristik yang membuat masyarakat akan mempercayai sebuah organisasi, misalnya pemerintah, adalah transparansi. Tahun ini Menteri Keuangan, Sri Mulyani Indrawati, memperkenalkan fitur “Alokasi Pajakmu” pada halaman resmi Kementerian Keuangan Indonesia. Fitur ini dijadikan simulasi untuk memberikan gambaran atas penggunaan uang pajak masyarakat dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 2017. Dengan adanya fitur ini, pemerintah mengajak masyarakat untuk memahami, peduli, memiliki, dan turut mengawasi pelaksanaan APBN yang berasal dari dana pajak. Langkah ini dinilai sebagai langkah awal pemerintah Indonesia dalam membuka informasi aliran dana pajak kepada masyarakat (Harjanto, 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Burnett, *et al.* (2008) di Hong Kong menunjukkan bahwa transparansi merupakan salah satu pendorong yang kuat dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Menurut penelitian mereka, masyarakat dalam suatu negara menuntut agar pemerintah membuka informasi mengenai proses pengambilan keputusan yang dilakukan. Transparansi tidak hanya berdampak bagi persepsi publik, namun juga menjadi kesempatan yang bagus bagi pemerintah untuk mengurangi tuduhan yang dilemparkan publik. Oleh karenanya, peningkatan transparansi dapat menjadi *win-win situation* dalam pemerintahan. Algan, *et al.* berpendapat bahwa secara umum, pengeluaran yang dilakukan oleh pemerintah sering kali dipandang sebagai tidak efisien dan menarget hal yang salah (2015, sitat dalam Doerrenberg, 2015). Apabila pemerintah dapat menunjukkan kepada publik bahwa pengelolaan pajak dilakukan dengan benar dan sesuai dengan keinginan wajib pajak, maka wajib pajak cenderung untuk mematuhi aturan perpajakan. Namun sebaliknya apabila pemerintah tidak dapat menunjukkan penggunaan pajak secara transparan dan akuntabel, maka wajib pajak tidak mau membayar pajak dengan benar (Hutagaol, Winarno, dan Pradipta, 2007)

Meskipun banyak penelitian yang menunjukkan dampak positif dari transparansi terhadap kepatuhan, Sumianto dan Kurniawan (2015) meneliti tentang pengaruh transparansi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Yogyakarta dan mendapati bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara kedua variabel itu. Dartini dan Jati (2016) juga mendapatkan bahwa faktor transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Kesenjangan ini yang membuat peneliti ingin meneliti lebih lanjut mengenai hubungan kedua variabel ini.

Hal lain yang perlu diperhatikan adalah bagaimana pandangan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh para pegawai pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Pelayanan perpajakan yang baik dapat mengatasi masalah-masalah yang sering dihadapi wajib pajak, baik mengenai prosedur pelaporan, tata cara pengisian formulir pajak, maupun perhitungan kewajiban pajaknya, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan pajak (Septarini, 2015). Liberti Pandiangan (2008, sitat dalam Setyonugroho, 2013) juga menjelaskan bahwa sebuah masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan akurat dalam bidang perpajakan.

Namun di sisi lainnya, Patmasari, Trimurti, dan Suhendro (2016) dalam penelitiannya menemukan bahwa pelayananan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Mahfud, Arfan, dan Abdullah (2017) juga melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesimpulan tidak berpengaruh. Tentunya hasil ini tidak sejalan dengan hasil penelitian lain yang menyatakan bahwa pelayanan pajak memiliki hubungan positif dengan kepatuhan wajib pajak.

Faktor lain yang perlu diperhatikan adalah pemberian hukuman berupa sanksi kepada wajib pajak yang tidak mematuhi kewajibannya. Pengenaan sanksi terhadap para wajib pajak yang lalai secara sengaja maupun tidak sengaja dalam menjalankan kewajiban perpajakannya memiliki dampak yang cukup baik. Salah satu contoh dari sanksi pajak di Indonesia diatur dalam Pasal 7 ayat 1 UU KUP, yakni mengenai keterlambatan maupun tidak adanya penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan, dimana denda sebesar Rp100.000 akan dikenakan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki kewajiban Pajak Penghasilan. Keberadaan sanksi pajak akan menjadi beban bagi wajib pajak meskipun jumlahnya tidak banyak (Savitri dan Musfialdy, 2015). Pengaruh signifikan antara sanksi pajak dan kepatuhan pajak juga diteliti oleh Obid (2004), Utama (2011), dan Yunus, Ramli, dan Abu Hassan (2017).

Meski sanksi pajak yang diterapkan Indonesia cukup banyak, kenyataannya masih banyak wajib pajak yang memilih untuk tidak mematuhi peraturan-peraturan perpajakan. Banyak wajib pajak yang memilih untuk menghindar dari kewajiban pajak dengan memindahkan asetnya ke negara-negara lain dengan tarif pajak yang sangat rendah kepada investor dari luar negeri maupun dengan peraturan regulasi yang menarik (Wilson, 2014). Hal ini tentu berpengaruh kepada pendapatan pajak Indonesia, mengingat jumlah pajak yang dapat diperoleh dari wajib pajak ini mencapai angka triliunan rupiah. Menteri Keuangan, Sri

Mulyani, menjelaskan bahwa Indonesia dapat memperoleh pajak sebesar Rp600 triliun dari wajib pajak yang menyimpan aset di Singapura (Utama, 2017). Kejadian ini menimbulkan pertanyaan apakah sanksi yang diterapkan oleh pemerintah Indonesia memang efektif dalam mengurangi jumlah ketidakpatuhan pajak.

Patmasari, Trimurti, dan Suhendro (2016) meneliti pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan menemukan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan. Sementara itu Frey (1997, sitat dalam Torgler, 2003) menemukan bahwa peningkatan pengawasan dan hukuman dapat merusak motivasi intrinsik seseorang untuk membayar pajak. Hasil ini bertentangan dengan penelitian lain dengan hubungan positif di antara sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan mengenai pengaruh sanksi pajak kepada kepatuhan pajak.

### ***Pertanyaan Penelitian***

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, adapun *research question* yang diangkat dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh persepsi transparansi aliran dana pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak di KPP Pratama Sawahan Surabaya?”.<sup>1</sup>

## **TELAAH TEORETIS**

### **Kepatuhan Pajak**

Menurut Gunadi (2005) dalam Sari dan Susanti (2013), kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukuman maupun administrasi. James (2004) dalam Pranata dan Setiawan (2015) juga berpendapat bahwa pengertian kepatuhan pajak yaitu wajib pajak bersedia melakukan kewajibannya tanpa paksaan dalam membayar pajak berdasarkan peraturan yang berlaku.

### **Persepsi Transparansi Dana Pajak**

Persepsi transparansi dana pajak adalah bagaimana pendapat dan penilaian masyarakat mengenai keterbukaan informasi dana pajak oleh pemerintah. Wilkin (2009) dalam Merlo, *et al.* (2017) menjabarkan transparansi dalam perspektif organisasi sebagai tingkatan visibilitas

dan aksesibilitas informasi yang disediakan oleh sebuah bisnis. Sejalan dengan Wilkin, Bappenas dan Depdagri (2002) dalam Boy dan Siringoringo (2009) menjelaskan transparansi sebagai prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai. Transparansi sering dianggap sebagai hal yang penting untuk menjaga efektivitas manajemen pemerintah dan mengurangi korupsi. Transparansi dalam pemerintahan menunjukkan tingkatan pengungkapan informasi oleh pemerintah. Oleh karenanya, peningkatan transparansi dapat mengurangi terjadinya korupsi dan kejahatan oleh pemerintah, kondusif untuk menelusuri penggunaan dana pajak, meningkatkan kinerja ekonomi, dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi (Li, *et al.*, 2017). Berdasarkan hubungan tersebut, maka hipotesis yang dapat disusun adalah:

H1 : Persepsi transparansi dana pajak memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan pajak orang pribadi di KPP Pratama Sawahan Surabaya

### **Persepsi Kualitas Pelayanan**

Persepsi kualitas pelayanan merupakan penilaian masyarakat akan pelayanan yang diterima dari aparat pajak, dalam penelitian ini, berfokus pada aparat pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawahan Surabaya. Oliver (1981) dalam Lee dan Cheng (2017) menjelaskan kualitas pelayanan sebagai evaluasi konsumen atas penerimaan sebuah objek atau jasa. Indikator kualitas pelayanan berasal dari kepuasan pelanggan, yakni produk final dari jasa yang diberikan. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, misalnya dengan tanggapan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak (Setyawati, 2013). Berdasarkan hubungan tersebut, maka hipotesis yang dapat disusun adalah:

H2 : Persepsi kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan pajak orang pribadi di KPP Pratama Sawahan Surabaya

### **Persepsi Sanksi Pajak**

Persepsi sanksi pajak adalah opini masyarakat mengenai sanksi perpajakan yang berlaku, apakah cukup memberatkan ataukah belum. Sanksi adalah hukuman negatif bagi mereka yang melanggar peraturan. Dalam hukum pajak terdapat dua jenis sanksi pajak, yakni sanksi administratif dan sanksi pidana (Savitri dan Musfialdy, 2016). Sanksi pajak merupakan

pendorong motivasi seorang wajib pajak untuk mengikuti kewajiban pajaknya (Doran, 2009). Sanksi yang terasa berat bagi para wajib pajak akan mendorong para wajib pajak untuk mematuhi peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku agar tidak terkena sanksi yang bersangkutan. Berdasarkan hubungan tersebut, maka hipotesis yang dapat disusun adalah:

H3 : Persepsi sanksi pajak memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan pajak orang pribadi di KPP Pratama Sawahan Surabaya

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini bersifat *basic research* dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan diperoleh dari penyebaran kuesioner pada wajib pajak orang pribadi yang berstatus efektif pada tahun 2017 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawahan Surabaya.

### **Variabel dan Definisi Operasional Variabel**

Dalam penelitian ini, variabel dikategorikan menjadi variabel dependen dan independen. Variabel dependen penelitian ini adalah kepatuhan pajak sementara variabel independen meliputi persepsi transparansi dana pajak, persepsi pelayanan pajak, serta persepsi sanksi pajak. Adapun perhitungan nilai variabel akan dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata.

### **Kepatuhan Pajak (Y)**

Indikator yang digunakan dalam mengukur kepatuhan wajib pajak dipilih dengan mengambil referensi dari penelitian Berhane (2011). Hal ini dikarenakan pertanyaan kuesioner yang diberikan lebih mendetail dan lebih memungkinkan responden untuk berpikir lebih kritis terlebih dahulu sebelum mengisi jawabannya. Adapun indikator yang digunakan adalah sebagai berikut:

- Pemahaman bahwa pajak merupakan kewajiban seorang warga negara
- Pemahaman bahwa pajak digunakan untuk kemakmuran masyarakat
- Kejujuran dalam kewajiban pajak berasal dari moral responden
- Tidak memilih untuk melakukan kecurangan
- Melaporkan SPT dengan benar, yakni sesuai kondisi yang sebenarnya
- Tidak terpengaruh oleh lingkungan sekitar

### **Persepsi Transparansi Dana Pajak ( $X_1$ )**

Indikator yang digunakan untuk mengukur persepsi wajib pajak atas transparansi aliran dana pajak adalah sebagai berikut:

- Pengetahuan akan keberadaan laporan aliran dana pajak
- Persepsi keterbukaan pengungkapan pemerintah atas laporan aliran dana pajak
- Persepsi kesesuaian penggunaan dana pajak oleh pemerintah
- Persepsi hasil penggunaan dana pajak telah tercermin dalam kehidupan sehari-hari
- Persepsi ketepatan media yang dipilih pemerintah dalam pengungkapan laporan dana pajak

### **Persepsi Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )**

Indikator yang digunakan untuk mengukur persepsi kualitas pelayanan aparat pajak adalah sebagai berikut:

- Penilaian fasilitas di Kantor Pelayanan Pajak
- Penilaian pelayanan aparat pajak dari sisi keakuratan dan seberapa terpercaya
- Penilaian kecepatan dan ketepatan pelayanan aparat pajak
- Penilaian kejelasan informasi maupun jawaban yang diberikan aparat pajak
- Penilaian pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki aparat pajak
- Penilaian keramahan dan seberapa menyenangkan pelayanan yang diberikan aparat pajak
- Penilaian komunikasi antara aparat pajak dan wajib pajak

### **Persepsi Sanksi Pajak ( $X_3$ )**

Indikator yang digunakan untuk mengukur persepsi wajib pajak terhadap sanksi pajak adalah sebagai berikut:

- Sanksi administrasi maupun pidana yang ada dirasa memberatkan wajib pajak
- Persepsi keadilan pemberian sanksi perpajakan oleh pemerintah
- Apakah sanksi yang ada dinilai membuat wajib pajak menjadi lebih disiplin dan jera

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**



**Tabel 1. Uji Validitas**

| Variabel                                | Pertanyaan | r hitung | r tabel | Hasil |
|---|------------|----------|---------|-------|
| Kepatuhan Wajib Pajak                   | Kp1        | 0,432    | 0,196   | Valid |
|   | Kp2        | 0,506    | 0,196   | Valid |
|   | Kp3        | 0,584    | 0,196   | Valid |
|   | Kp4        | 0,529    | 0,196   | Valid |
|   | Kp5        | 0,708    | 0,196   | Valid |
|   | Kp6        | 0,706    | 0,196   | Valid |
|   | Kp7        | 0,594    | 0,196   | Valid |
|   | Kp8        | 0,695    | 0,196   | Valid |
| Persepsi Transparansi Aliran Dana Pajak | Tr1        | 0,622    | 0,196   | Valid |
|   | Tr2        | 0,701    | 0,196   | Valid |
|   | Tr3        | 0,738    | 0,196   | Valid |
|   | Tr4        | 0,767    | 0,196   | Valid |
|   | Tr5        | 0,762    | 0,196   | Valid |
| Kualitas Pelayanan                      | P1         | 0,656    | 0,196   | Valid |
|   | P2         | 0,782    | 0,196   | Valid |
|   | P3         | 0,816    | 0,196   | Valid |
|   | P4         | 0,806    | 0,196   | Valid |
|   | P5         | 0,753    | 0,196   | Valid |
|   | P6         | 0,796    | 0,196   | Valid |
|   | P7         | 0,792    | 0,196   | Valid |
| Sanksi Pajak                            | S1         | 0,656    | 0,196   | Valid |
|   | S2         | 0,708    | 0,196   | Valid |
|   | S3         | 0,783    | 0,196   | Valid |
|   | S4         | 0,642    | 0,196   | Valid |
|   | S5         | 0,727    | 0,196   | Valid |
|   | S6         | 0,276    | 0,196   | Valid |
|   | S7         | 0,279    | 0,196   | Valid |

**Sumber : SPSS 20, 2017**

**Tabel 2. Uji Reliabilitas**

| Variabel                                | <i>Alpha Cronbach</i> | Alpha | Kesimpulan |
|---|-----------------------|-------|------------|
| Kepatuhan Wajib Pajak                   | 0,738                 | 0,6   | Reliabel   |
| Persepsi Transparansi Aliran Dana Pajak | 0,782                 | 0,6   | Reliabel   |
| Persepsi Kualitas Pelayanan             | 0,884                 | 0,6   | Reliabel   |
| Persepsi Sanksi Pajak                   | 0,683                 | 0,6   | Reliabel   |

**Sumber : SPSS 20, 2017**

## Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dengan tingkat signifikansi 0,05. Hasil uji normalitas menunjukkan angka *Asymp. Sig.* sebesar 0,605. Dengan demikian data yang digunakan dalam penelitian ini memiliki distribusi normal, yakni dimana distribusi data tidak menyimpang dari distribusi normal yang ideal.

Untuk uji multikolinearitas, tiap variabel independen yang diteliti memiliki nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai *VIF* ≤ 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel independen bebas dari gejala multikolinearitas, yaitu tidak memiliki korelasi satu sama lain.

Uji ketiga adalah uji autokorelasi dengan menggunakan *Durbin-Watson*. Hasil pengujian menunjukkan nilai D-W sebesar 2,121 dan berada di antara dU dan (4-dU). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala autokorelasi dalam model regresi penelitian ini.

Uji terakhir adalah uji heteroskedastisitas dengan *Scatterplot* dan *Glejser*. Titik-titik yang muncul tidak membentuk suatu pola dan menyebar di atas dan bawah. Selain itu melalui uji *Glejser* dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk variabel independen dalam penelitian ini lebih besar dari 0,005. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

## Uji F

**Tabel 3. Uji F**

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |       |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.              |
| 1                  | Regression | 121,999        | 3  | 40,666      | 3,302 | ,024 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 1182,441       | 96 | 12,317      |       |                   |
|                    | Total      | 1304,440       | 99 |             |       |                   |

a. Dependent Variable: Total Kepatuhan

b. Predictors: (Constant), Total Sanksi, Total Transparansi, Total Pelayanan

**Sumber : SPSS 20, 2017**

Dari hasil uji F, dapat diketahui bahwa nilai F hitung adalah sebesar 3,302, lebih besar daripada F tabel (3 ; 100-2) dengan nilai 2,7. Sementara nilai signifikansi adalah sebesar 0,024, lebih kecil dari signifikansi 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi transparansi aliran dana pajak ( $X_1$ ), persepsi kualitas pelayanan ( $X_2$ ), dan persepsi sanksi pajak ( $X_3$ ) secara simultan mempengaruhi kepatuhan pajak (Y).

## Uji t

**Tabel 4. Uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|                    | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1 (Constant)       | 24,144                      | 2,674      |                           | 9,029  | ,000 |
| Total Transparansi | ,187                        | ,135       | ,145                      | 1,385  | ,169 |
| Total Pelayanan    | ,118                        | ,103       | ,120                      | 1,145  | ,255 |
| Total Sanksi       | -,226                       | ,101       | -,219                     | -2,224 | ,028 |

a. Dependent Variable: Total Kepatuhan

**Sumber : SPSS 20, 2017**

Uji t pertama menunjukkan angka signifikansi sebesar 0,169, melebihi tingkat signifikansi 0,05. Oleh karena itu,  $H_0$  diterima sehingga persepsi transparansi aliran dana pajak tidak berpengaruh secara signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sawahan Surabaya. Tidak signifikannya pengaruh variabel persepsi transparansi dana pajak ini dapat dikarenakan sudah buruknya persepsi masyarakat akan pemerintah saat ini. Dalam periode penelitian Hutagaol, Winarno, dan Pradipta pada tahun 2006 maupun penelitian Burnett pada tahun 2008, hasil pengaruh signifikan antara transparansi dan kepatuhan pajak masih dapat diperoleh akibat masih kurangnya perkara korupsi di Indonesia dibandingkan tahun 2015 hingga 2017. Namun dalam beberapa tahun terakhir, Indonesia memiliki peningkatan dalam jumlah kasus korupsi yang terjadi, diikuti dengan cepatnya informasi beredar di masyarakat akibat kemajuan teknologi. Hal ini menyebabkan menurunnya kepercayaan publik kepada pemerintah dan transparansi dilihat sebagai kebohongan di mata masyarakat.

Uji t kedua menunjukkan angka signifikansi sebesar 0,255, melebihi tingkat signifikansi 0,05. Oleh karena itu,  $H_0$  diterima sehingga persepsi kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP

Pratama Sawahan Surabaya. Kualitas pelayanan berdasarkan jawaban responden dalam penelitian ini dapat dikatakan cukup baik, dengan bobot rata-rata keseluruhan sebesar 2,67. Namun pelayanan yang diberikan tidak cukup baik untuk mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak, yakni dimana pelayanan yang diberikan belum dapat memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak (Ningsih dan Rahayu, 2015). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak dapat menjadi tolok ukur untuk meningkatkan kepatuhan pajak dikarenakan belum adanya perubahan yang signifikan pada pelayanan aparat pajak yang mampu meningkatkan kepatuhan pajak masyarakat.

Uji t ketiga menunjukkan angka signifikansi sebesar 0,028, di bawah tingkat signifikansi 0,05. Oleh karena itu,  $H_0$  ditolak sehingga persepsi sanksi pajak berpengaruh secara signifikan negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sawahan Surabaya. Sanksi pajak, menurut beberapa peneliti, dapat memiliki pengaruh yang menjadi boomerang apabila terlalu memberatkan wajib pajak. Misalnya dengan menciptakan lingkungan dimana penyuapan dan korupsi lebih lazim sehingga masyarakat kehilangan kepercayaan kepada badan pemerintah dan mengabaikan kewajiban pajak mereka (Cummings, *et al.*, 2009); menciptakan perilaku melawan dalam masyarakat dan berakhir pada ketidakpatuhan pajak. (Swistak, 2015); maupun merusak motivasi intrinsik wajib pajak untuk membayar pajak (Frey, 1997 dalam Torgler, 2003). Mereka juga berargumen bahwa pemerintah harus lebih menekankan keadilan dalam pemberian sanksi dibandingkan memberatkannya. Apabila wajib pajak melihat bahwa wajib pajak yang tidak patuh tidak diberikan sanksi dari pemerintah, hal ini akan merusak moral mereka. Penting bagi pemerintah untuk memberikan sanksi kepada mereka yang berperilaku tidak patuh, tidak hanya untuk memotivasi mereka yang tidak patuh untuk memperbaiki diri sendiri, tapi juga untuk menyampaikan pesan ke publik bahwa perilaku seperti itu tidak dapat diterima. Strategi ini dapat membangun rasa percaya dari masyarakat kepada pemerintah, serta membangun norma sosial yang sangat penting, yakni membayar pajak adalah sesuatu yang benar.

## Analisis Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 5. Analisis Determinasi**

| <b>Model Summary<sup>b</sup></b> |                   |          |                   |                            |
|----------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                            | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                                | ,306 <sup>a</sup> | ,094     | ,065              | 3,50957                    |

a. Predictors: (Constant), Total Sanksi, Total Transparansi, Total Pelayanan

b. Dependent Variable: Total Kepatuhan

**Sumber : SPSS 20, 2017**

Dari hasil di atas, dapat diketahui bahwa nilai analisis determinasi adalah sebesar 0,065 atau sama dengan 6,5%. Artinya variabel independen dalam penelitian ini, yakni persepsi transparansi aliran dana pajak, persepsi kualitas pelayanan, dan persepsi sanksi pajak, berpengaruh kepada variabel dependen kepatuhan wajib pajak sebesar 6,5%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model regresi ini.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi transparansi aliran dana pajak dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan pajak. Sebaliknya, persepsi sanksi pajak memiliki pengaruh signifikan negative terhadap kepatuhan pajak. Oleh karena itu, persepsi sanksi pajak merupakan determinan yang penting dalam mengukur kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawahan Surabaya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Berhane, Z. 2011. *The Influence of Tax Education on Tax Compliance Attitude*. Addis Ababa University.
- Boy, D. dan Siringoringo, H. 2015. Analisis Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah (APBS) terhadap Partisipasi Orang Tua Murid. *Jurnal Ekonomi Bisnis* No. 12 Vol. 14.
- Burnett, M. Tsang, S. Studer, S. dan Welford, R. 2008. *Measuring Trust in Government : A Hong Kong Perspective*. *International Public Management Review*, Volume 9 Issue 2.

- Cummings, R. G., Martinez-Vazquez, J., McKee, M., dan Torgler, B. 2009. *Tax Morale Affects Tax Compliance : Evidence From Surveys and An Artefactual Field Experiment*. Journal of Economic Behavior & Organization Vol. 70, Issue 3.
- Dartini, G. A. A. S., dan Jati, I, K. 2016. Pemahaman Akuntansi, Transparansi, dan Akuntabilitas pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol. 17.3.
- Doerrenberg, P. 2015. *Does The Use of Tax Revenue Matter for Tax Compliance Behavior?*. Economics Letters 128, pg 30 – 34.
- Doran, M. 2009. *Tax Penalties and Tax Compliance*. Georgetown University Law Center.
- Harjanto, S. A. 2017. Cek Kemana Alokasi Pajak yang Anda Bayarkan. CNN Indonesia. <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20171115153441-78-255825/cek-kemana-alokasi-pajak-yang-anda-bayarkan/> (diakses 15 November 2017)
- Hutagaol, J. Winarno, M. M. dan Pradipta, A. 2007. Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Akuntabilitas vol. 6, No. 2.
- Jiminez, P. dan Iyer, G.S. 2016. *Tax Compliance in A Social Setting : The Influence of Social Norms, Trust in Government, and Perceived Fairness on Taxpayer Compliance*. Elsevier Ltd.
- Lee, W. H., dan Cheng, C. C. 2017. *Less is More : A New Insight for Measuring Service Quality of Green Hotels*. International Journal of Hospitality Management.
- Li, Z., Ouyang, X., Du, K., dan Zhao, Y. 2017. *Does Government Transparency Contribute to Improved Eco-Efficiency Performance? An Empirical Study of 262 Cities in China*. Energy Policy.
- Mahfud, Arfan, M., dan Abdullah, S. 2016. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Empiris pada Koperasi di Kota Banda Aceh). Jurnal Megister Akuntansi Pascasarjana Universitas Syiah Kuala.
- Ningsih, H. T. K. dan Rahayu, S. 2015. Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Kota. Syariah Paper Accounting FEB UMS.
- Obid, S. N. S. 2004. *The Influence of Penalties on Taxpayers' Compliance : A Comparison of The Theoretical Models*. IIUM Journal of Economics and Management 12, no. 1.
- Oh, H. dan Hong, J. H. 2012. *Citizen's Trust in Government and Their Willingness-To-Pay*. Economics Letters 115 p. 345-347.
- Patmasari, E., Trimurti, dan Suhendro. 2016. Pengaruh Pelayanan, Sanksi, Sisten Perpajakan Kesadaran Wajib Pajak, Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tirtosuworo, Giriwoyo, Wonogiri. Seminar Nasional IENACO.
- Pranata, P. A. dan Setiawan, P. E. 2015. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Kewajiban Moral pada Kepatuhan Wajib Pajak. E-Jurnal Universitas Udayana 10.2.

- Rudolph, T. J. 2009. *Political Trust, Ideology, and Public Support For Tax Cuts*. The Public Opinion Quarterly, Vol. 3, No. 1.
- Savitri, E. dan Musfialdy. 2015. *The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Tax Penalties, Compliance Cost at Taxpayer Compliance with Service Quality as Mediating Variable*. Procedia – Social and Behavioral Sciences 219, pg 682 – 687.
- Septarini, D. F. 2015. Pengaruh Pelayanan, Sanksi, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Merauke. Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial, Volume VI No.1.
- Setyawati, E. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas.
- Setyonugroho, H. dan Sardjono, B. 2013. *Factors Affecting Willingness to Pay Taxes on Individual Taxpayers at Pratama Surabaya Tegalsari Tax Office*. The Indonesian Accounting Review, Volume 3, No. 1.
- Sumianto dan Kurniawan, H. 2015. Pengaruh Pemahaman Akuntansi dan Ketentuan Perpajakan serta Transparansi dalam Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan pada UKM di Yogyakarta. MODUS Vol. 27 (I).
- Swistak, A. 2015. *Tax Penalties in SME Tax Compliance*.
- Torgler, B. 2003. *Tax Morale : Theory and Empirical Analysis of Tax Compliance*. Universität Basel
- Utama, A. 2017. Bisakah Indonesia ‘Keruk Pajak’ Rp600 Triliun dari WNI di Singapura?. BBC Indonesia. <http://www.bbc.com/indonesia/indonesia-40583613> (diakses 27 November 2017)
- Utama, I. W. M. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- Wilson, J. D. 2014. *Tax Havens in A World of Competing Countries*. CESifo DICE Report 4/2014.
- Yunus, N., Ramli, R., dan Abu Hassan, N. S. 2017. *Tax Penalties and Tax Compliance of Small Medium Enterprises (SMEs) in Malaysia*. International Journal of Business, Economics and Law, Vol. 12, Issue 1.